

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**по созданию и обеспечению деятельности региональных диспетчерских
служб по социальному сопровождению инвалидов по слуху**

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях оказания органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления содействия в создании и обеспечении деятельности региональных диспетчерских служб по социальному сопровождению инвалидов по слуху.

В рекомендациях определены задачи и порядок организации работы региональных диспетчерских служб.

Методические рекомендации подготовлены на основе опыта создания диспетчерских служб для инвалидов по слуху в регионах Российской Федерации.

СОДЕРЖАНИЕ

	Перечень обозначений и сокращений	4
	ВВЕДЕНИЕ	5
	Общие положения	7
1.	Нормативно-правовая основа	9
2.	Организационная основа	10
3.	Способы организации РДС	11
3.1.	Организация РДС на базе действующего государственного (муниципального) бюджетного учреждения, путем создания новых рабочих мест для операторов-переводчиков русского жестового языка и внесения соответствующих изменений в штатное расписание	11
3.1.1.	Участники	11
3.1.2.	Штатный состав и режим работы	13
3.1.3.	Рекомендации к оборудованию рабочего места оператора-переводчика	14
3.1.4.	Порядок предоставления услуг	15
3.1.4.1.	Вызов экстренных оперативных служб	17
3.2.	Организация РДС посредством привлечения на контрактной основе стороннего исполнителя	18
3.2.1.	Выбор поставщика услуг (исполнителя)	19
	ПРИЛОЖЕНИЯ	
	Приложение №1 Типовой регламент приема обращений оператором центра обработки вызова (ЦОВ) региональной диспетчерской службы по социальному сопровождению инвалидов по слуху	21

Перечень обозначений и сокращений

РДС	- региональная диспетчерская служба по социальному сопровождению инвалидов по слуху
Потребитель/Абонент	- инвалид по слуху, потребитель услуг предоставляемых региональной диспетчерской службой
ИОГВ	- исполнительные органы государственной власти
РОИВ	- региональные органы исполнительной власти
ОСЗН	- органы социальной защиты населения
БМСЭ	- бюро медико-социальной экспертизы
ВТЭК	- врачебно-трудовая экспертная комиссия
СУБД	- системы управления базами данных
ЭКА	- электронная карточка абонента
ЦОВ	- центр обработки вызовов

ВВЕДЕНИЕ

В Российской Федерации в настоящее время насчитывается более 198 тыс. инвалидов по слуху. Данная категория инвалидов является одной из самых социально уязвимых, особенно категория с врожденной и/или полной глухотой. Основным средством коммуникации у большинства инвалидов по слуху является русский жестовый язык, отличающийся собственной лексикой и грамматикой. Кроме того, неразвитая функция слуха, как правило, сопровождается и иными расстройствами, так значительная часть инвалидов по слуху имеет проблемы функционирования речевого аппарата.

Существующая в субъектах Российской Федерации инфраструктура не отвечает в полной мере коммуникативным потребностям данной категории инвалидов и не обеспечивает доступность оказываемых услуг. Социально значимые объекты (государственные учреждения, больницы, банки, гостиницы, железнодорожные и автовокзалы, аэропорты, метро и т.д.) не оснащены необходимыми техническими средствами, отвечающими потребностям инвалидов по слуху, и в большинстве своем, не имеют в кадровом составе переводчиков русского жестового языка (сурдопереводчиков), что затрудняет получение инвалидом актуальной информации и услуг (консультации, запись на прием к врачу, к представителям органов законодательной и исполнительной власти, при обращении в учреждения систем образования и социальной защиты, бытового обслуживания и жилищно-коммунального хозяйства).

Инвалид по слуху, оказавшийся в трудной жизненной ситуации, не имеет возможности самостоятельно вызвать экстренные оперативные службы (МЧС, скорая медицинская помощь, полиция, пожарная охрана, аварийная служба газовой сети), так как использует при удаленной коммуникации технологии видеосвязи, короткие текстовые сообщения (SMS), факсимильные сообщения, в то время как на стороне экстренных служб для приема вызовов используется традиционная телефонная связь. Оснащение оборудованием для приема видео вызовов, факсимильных сообщений, коротких текстовых сообщений на стороне

экстренных служб не предусмотрено, за редким исключением, в виде приема на стороне экстренных служб коротких текстовых сообщений.

Данная проблематика обуславливает необходимость совершенствования системы адаптации инвалидов по слуху к существующим условиям жизни за счет обеспечения доступа к информационным ресурсам и создания возможности коммуникации инвалидов по слуху со слышащими гражданами.

На основе анализа современных технических средств связи, отвечающих коммуникативным потребностям инвалидов по слуху, а также реализованных на сегодняшний день лучших практик и программ, направленных на социальную интеграцию инвалидов по слуху в общество, в качестве решения вышеперечисленных коммуникативных проблем предлагается создание в субъектах Российской Федерации региональных диспетчерских служб по социальному сопровождению лиц с нарушением слуха, в том числе, посредством предоставления услуг удаленного перевода русского жестового языка.

Создание региональных диспетчерских служб по социальному сопровождению инвалидов по слуху полностью соответствует положениям статьи 14 федерального закона от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», касающейся обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к информации.

Общие положения

Региональные диспетчерские службы для инвалидов по слуху предназначены для обеспечения:

– справочно-информационной и консультационной поддержки инвалидов по слуху посредством предоставления бесплатных услуг удаленного перевода русского жестового языка;

– взаимодействия инвалидов по слуху с федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в сферах образования, медицины и иных приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов, при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе при взаимодействии с коммерческими и некоммерческими организациями;

– взаимодействия при вызове экстренных оперативных служб.

В Российской Федерации подобные услуги для инвалидов по слуху оказывают некоммерческие (общественные), коммерческие и бюджетные организации. Отличительными особенностями их деятельности являются предоставление базовых услуг, содействующих в повседневных процессах жизнедеятельности инвалидов по слуху.

В базовый набор услуг, оказываемых инвалидам по слуху данными службами, входит:

- передача информации:
 - от инвалида по слуху специалистам органов государственной власти, органов местного самоуправления, учреждений жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы (здравоохранения, социальной защиты, образования, культуры, спорта) и др.;
 - от инвалида по слуху физическим лицам (родственникам, знакомым и др.);
 - от физического лица инвалиду по слуху.
- содействие в оформлении документов (заявлений, квитанций, справок);
- предоставление информации:

- об имеющихся в регионе организациях (наименование, вид деятельности, адрес, телефон, адрес в интернете, режим работы и др.);
- о расписании движения автомобильного, железнодорожного, водного и воздушного транспорта, стоимости билетов и др.;
- по вопросам социальной поддержки и социального обслуживания инвалидов по слуху (с использованием информации специалистов органов социальной защиты населения).
- содействие при вызове:
 - служб экстренной помощи: скорой помощи, полиции, пожарных, аварийных служб, службы спасения;
 - врача на дом, специалистов ЖКХ и др.
- запись на прием в лечебные, социальные и иные учреждения региона.

Прием сообщений от инвалида по слуху производится с использованием таких видов связи как факсимильные сообщения, короткие текстовые сообщения (SMS), электронные сообщения (ICQ, социальные сети, электронная почта), видео вызовов через сеть Интернет (Skype, ooVoo, Camfrog).

Также в рамках деятельности РДС возможно предусмотреть решение таких задач, как:

- содействие в организации дистанционного обучения для инвалидов;
- содействие при трудоустройстве инвалида и профессиональной самореализации;
- содействие в социально-культурной адаптации;
- содействие в получении психологической поддержки.

Функционирование РДС обеспечивается в ежедневном круглосуточном режиме без выходных и праздничных дней.

1. Нормативно-правовая основа

Ратифицированная в 2012 году Российской Федерацией Конвенция ООН «О правах инвалидов» (2006 г.) является показателем готовности страны к формированию условий, направленных на соблюдение международных стандартов экономических, социальных, юридических и других прав инвалидов.

Согласно Конвенции государства-участники должны принимать надлежащие меры для обеспечения инвалидам наравне с другими гражданами доступа к физическому окружению (здания и сооружения, окружающие человека в повседневной жизни), транспорту, информации и связи, а также другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения. Эти меры, которые включают выявление и устранение препятствий и барьеров, затрудняющих доступность, должны распространяться, в частности:

- на здания, дороги, транспорт и другие объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;

- на информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные и экстренные службы.

Органы государственной власти субъектов Российской Федерации в области социальной защиты и социальной поддержки инвалидов, согласно статье 5 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», имеют право:

- участия в реализации государственной политики в отношении инвалидов на территориях субъектов Российской Федерации;

- принятия в соответствии с федеральными законами законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации;

- участия в определении приоритетов в осуществлении социальной политики в отношении инвалидов на территориях субъектов Российской Федерации с учетом уровня социально-экономического развития этих территорий;

- разработки, утверждения и реализации региональных программ в области социальной защиты инвалидов в целях обеспечения им равных возможностей и

социальной интеграции в общество, а также право осуществления контроля за их реализацией;

– осуществления обмена с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти информацией о социальной защите инвалидов и об оказании им социальной поддержки;

– предоставления дополнительных мер социальной поддержки инвалидам за счет средств бюджетов субъектов Российской Федерации.

Государство гарантирует инвалиду право на получение необходимой информации и беспрепятственный доступ к ней.

В рамках реализации целевой программы «Доступная среда» в ряде субъектов Российской Федерации на сегодняшний день уже проводятся мероприятия по созданию диспетчерских служб, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам по слуху и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении.

2. Организационная основа

РДС может создаваться в любой организационно-правовой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации и иметь наименование, содержащее указание на организационно-правовую форму и характер осуществляемой деятельности.

Учитывая специфику деятельности, РДС возможно создавать посредством привлечения на контрактной основе некоммерческих или коммерческих организаций, деятельность которых обеспечивает предоставление вышеперечисленных услуг для инвалидов по слуху, либо на базе действующего государственного (муниципального) бюджетного учреждения социальной защиты населения субъекта Российской Федерации, путем создания новых рабочих мест для операторов-переводчиков русского жестового языка и внесения соответствующих изменений в штатное расписание.

Выбор способа организации РДС производится субъектом Российской Федерации на основе анализа возможностей субъекта реализовать данную деятельность на территории административного центра в органах социальной

защиты населения, либо путем привлечения стороннего исполнителя на контрактной основе, с учетом стоимости оказываемых услуг, надежности их оказания, и иных характеристик необходимых для поддержания функционирования РДС.

3. Способы организации РДС

3.1. Организация деятельности РДС на базе действующего государственного (муниципального) бюджетного учреждения социальной защиты населения, путем создания новых рабочих мест для операторов-переводчиков русского жестового языка и внесения соответствующих изменений в штатное расписание.

3.1.1. Участники.

Основными участниками процесса предоставления услуг инвалидам по слуху будут являться:

- потребитель услуги (инвалид по слуху);
- исполнитель (региональные органы исполнительной власти);
- заказчик (ИОГВ субъекта в сфере социальной защиты населения (ОСЗН)).

Потребитель – инвалид по слуху в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» имеет право на создание условий для беспрепятственного получения услуг и получение информации.

Исполнитель предоставляет услуги потребителю с персонифицированным учетом факта обращения, на основании имеющегося у инвалида по слуху заключения БМСЭ (ВТЭК).

Обязанности исполнителя – обеспечить доступность и качество услуги.

Основными задачами и функциями заказчика являются:

- мониторинг (сбор, обобщение, анализ) информации о потребностях инвалидов, о возможностях исполнителя (предоставляемые услуги, доступность услуг);

– предоставление информации всем заинтересованным сторонам: потребителям и организациям, представляющим их интересы (общественным организациям инвалидов), исполнителям; управленческим структурам (различной ведомственной принадлежности, участвующим в решении вопросов обеспечения инвалидов в их социальной интеграции);

– информирование потребителя (посредством печатных материалов, Интернет ресурсов и т.д.) о наличии в регионе диспетчерской службы, о порядке прикрепления к РДС и о правилах взаимодействия;

– организация взаимодействия потребителя и исполнителя: содействие инвалиду в получении соответствующей услуги, представление интересов инвалида в этом взаимодействии;

– оценка соответствия потребностей инвалидов и возможностей их удовлетворения услугами, а также оценка организации и качества предоставляемых услуг (с учетом мнения потребителей);

– разработка и внесение предложений в адрес исполнителя о совершенствовании деятельности в системе социальной интеграции инвалидов на обслуживаемой территории: развитие соответствующих услуг и улучшение условий их предоставления.

Основными задачами и функциями исполнителя являются:

– взаимодействие с заказчиком: формирование и предоставление запрашиваемой заказчиком информации (отчетной, статистической, аналитической и иной);

– организация взаимодействия с потребителем: предоставление потребителю услуг в полном объеме и надлежащего качества;

– ведение регистрации и учета потребителей, обратившихся за оказанием услуг;

– совершенствование деятельности и развитие спектра услуг в системе социальной интеграции инвалидов;

– набор персонала и регулярное повышение квалификации персонала.

3.1.2. Штатный состав и режим работы.

Штатный состав персонала РДС формируется на основании нормативных документов Трудового кодекса Российской Федерации.

Требования к организации труда и режима отдыха персонала устанавливаются, исходя из требований к организации труда и режима отдыха при работе со средствами вычислительной техники.

Рекомендуется организация круглосуточной посменной работы операторов-переводчиков, количественный состав дежурной смены операторов должен обеспечивать возможность выполнения всех функций РДС в круглосуточном ежедневном режиме. Минимальный состав дежурной смены – 1 оператор-переводчик, при количестве зарегистрированных инвалидов по слуху до 1 тыс. человек.

Оператор-переводчик РДС должен иметь квалификацию переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика) и обладать следующими знаниями и навыками:

- русский жестовый язык, обратный перевод с русского жестового языка, методы перевода, организация ведения переговоров и синхронных переводов;
- словари, терминологические стандарты, лексика, грамматика и стилистика русского и жестового языка;
- действующая система координации переводов, передовой отечественный зарубежный опыт в области переводов русского жестового языка;
- основы социальной реабилитации инвалидов по слуху, Российское законодательство по социальной защите инвалидов;
- основы пользования персональным компьютером, основной пакет программ Microsoft Office (Outlook, Excel, Word), а также иные программные средства, используемые при предоставлении услуг РДС;
- правила обслуживания по телефону слышащих абонентов, правила обслуживания инвалидов с полной потерей слуха с помощью передачи текстовых сообщений и с использованием русского жестового языка.

3.1.3. Рекомендации к оборудованию рабочего места оператора-переводчика.

Рабочее место оператора-переводчика должно быть оснащено следующими техническими средствами:

- персональный компьютер;
- цветной графический жидкокристаллический монитор;
- алфавитно-цифровая клавиатура;
- манипулятор типа «мышь»;
- стационарный телефон для фиксированной связи;
- мобильный телефон;
- факсимильный аппарат;
- веб-камера;
- многофункциональное устройство (принтер, сканер, копир).

Оборудование должно обеспечивать выполнение следующих функций:

- прием/отправка и обработка вызовов, поступающих по негословым каналам связи: с помощью факсимильных сообщений, коротких текстовых сообщений (SMS), электронных сообщений через сети Интернет, мгновенных текстовых сообщений через сети Интернет (ICQ, QIP);
- прием/отправка и обработка голосовых и видео сообщения через сети Интернет (Skype, ooVoo и иных программ, обеспечивающих видеосвязь);
- прием/отправка и обработка входящих вызовов с телефонных номеров сети общего пользования (фиксированных и мобильных).

3.1.4. Порядок предоставления услуг.

Оказание бесплатных справочно-коммуникационных услуг инвалиду по слуху осуществляется с персонализированным учетом факта обращения, на основании предоставления данным лицом следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- справка ВТЭК (МСЭ);
- согласие на обработку данных.

Общий порядок и дополнительные требования к организации процедуры прикрепления инвалида по слуху к РДС определяются субъектом Российской Федерации.

При первичном обращении инвалида по слуху в РДС оператором-переводчиком уточняются следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество обратившегося лица;
- характер обращения;
- место нахождения абонента (при необходимости);
- другие сведения, необходимые для исполнения обращения от потребителя.

Оператор-переводчик, принимающий вызов, представляется заявителю, затем регистрирует сведения об обращении. Для получения необходимых сведений оператор задает уточняющие вопросы абоненту.

После принятия решения о дальнейших действиях, обеспечивающих исполнение обращения, оператор-переводчик сообщает об этом абоненту.

После исполнения обращения оператор-переводчик связывается с абонентом (в случае завершения вызова с абонентом для выполнения обращения) и сообщает о готовности выполненного обращения, завершает вызов для обеспечения готовности к принятию следующего обращения.

РДС обеспечивает предоставление следующих услуг инвалиду по слуху:

- передача информации:
 - от инвалида по слуху специалистам органов государственной власти, органов местного самоуправления, учреждений жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы (здравоохранения, социальной защиты, образования, культуры, спорта) и др.;
 - от инвалида по слуху физическим лицам (родственникам, знакомым и др.);
 - от физического лица инвалиду по слуху.
- содействие в оформлении документов (заявлений, квитанций, справок);
- предоставление информации:

- об имеющихся в регионе организациях (наименование, вид деятельности, адрес, телефон, адрес в интернете, режим работы и др.);
- о расписании движения автомобильного, железнодорожного, водного и воздушного транспорта, стоимости билетов и др.;
- по вопросам социальной поддержки и социального обслуживания инвалидов по слуху (с использованием информации специалистов органов социальной защиты населения).
- содействие при вызове:
 - служб экстренной помощи: скорой помощи, полиции, пожарных, аварийных служб, службы спасения;
 - врача на дом, специалистов ЖКХ и др.
- запись на прием в лечебные, социальные и иные учреждения региона.

Возможно предоставление дополнительных контактных данных инвалида по слуху, с целью обеспечения возможности оперативной коммуникации при взаимодействии с оператором-переводчиком при обращении в РДС.

- мобильный номер для обмена короткими текстовыми сообщениями (SMS);

- номер факса (если есть);

- адрес электронной почты;

регистрационные данные абонента для связи через сеть Интернет посредством программ, обеспечивающих обмен мгновенными сообщениями (ICQ, социальные сети и т.п.) и видео обращений (Skype, ooVoo и т.п.).

3.1.4.1. Вызов экстренных оперативных служб.

Поскольку, на сегодняшний день, система вызова экстренных оперативных служб не оснащена соответствующими техническими средствами и кадровым составом, обеспечивающим возможность приема вызова от инвалидов по слуху, с учетом коммуникативных особенностей данной категории граждан, то РДС в данном случае выступает в роли посредника, оказывая поддержку инвалиду по слуху при обращении по вызову экстренных оперативных служб.

РОИВ информируют экстренные службы (МЧС, полиция, медицинская помощь, пожарная охрана, служба газовой сети и т.п.) о наличии в регионе РДС и о ее функциях, в том числе указывают контактные данные РДС, с которых будет производиться вызов экстренных служб для инвалидов по слуху.

При обращении абонента в случае экстренной ситуации, требующей последующего взаимодействия оператора-переводчика РДС со службами экстренного оперативного реагирования (МЧС, полиция, медицинская помощь, пожарная охрана, служба газовой сети и т.п.), оператором выясняются следующие сведения (по возможности):

- характер экстренной ситуации;
- место нахождения (при необходимости);
- дата и время происшествия (когда случилось – дата, время);
- наличие пострадавших людей (есть ли пострадавшие);
- количество пострадавших (сколько пострадавших);
- характер травм или проявление заболевания;
- фамилия, имя, отчество позвонившего лица (кто сообщает о происшествии);
- с какого абонентского устройства осуществляется вызов (номер телефона);
- другие сведения, необходимые для оказания оперативной помощи.

После связи оператора-переводчика с дежурно-диспетчерской службой экстренных оперативных служб и передачи информации об экстренной ситуации, оператор-переводчик сообщает абоненту о предпринятых мерах, и дает, по возможности, рекомендации о необходимых действиях до прибытия помощи.

3.2. Организация РДС посредством привлечения на контрактной основе стороннего исполнителя.

Основными участниками при организации деятельности РДС посредством привлечения на контрактной основе стороннего исполнителя будут являться:

- потребитель услуги (инвалид по слуху);

- исполнитель (организации различных форм собственности, предоставляющие справочно-коммуникационные услуги);
- заказчик (ИОГВ субъекта в сфере социальной защиты населения (ОСЗН));

Потребитель – инвалид по слуху в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» имеет право на создание условий для беспрепятственного получения услуг и получение информации.

Исполнитель предоставляет услуги потребителю, на основании имеющегося у инвалида по слуху заключения БМСЭ (ВТЭК).

Обязанности исполнителя (юридическое лицо, предоставляющей услуги, независимо от организационно-правовой формы) – обеспечить доступность и качество услуги.

Основными задачами и функциями заказчика являются:

- мониторинг (сбор, обобщение, анализ) информации о потребностях инвалидов, о возможностях исполнителя (предоставляемые услуги, доступность услуг);
- предоставление информации всем заинтересованным сторонам: потребителям и организациям, представляющим их интересы (общественным организациям инвалидов), исполнителям, управленческим структурам (различной ведомственной принадлежности, участвующим в решении вопросов обеспечения инвалидов в их социальной интеграции);
- информирование потребителя о порядке прикрепления к РДС и о правилах обслуживания;
- организация взаимодействия потребителя и исполнителя: содействие инвалиду в получении соответствующей услуги, представление интересов инвалида в этом взаимодействии;
- оценка соответствия потребностей инвалидов и возможностей их удовлетворения услугами, оценка организации и качества предоставляемых услуг (с учетом мнения потребителей); оценка результатов взаимодействия потребителя и исполнителя.

Основными задачами и функциями исполнителя являются:

- взаимодействие с заказчиком: формирование и предоставление запрашиваемой заказчиком информации (отчетной, статистической, аналитической и иной);
- организация взаимодействия с потребителем: предоставление потребителю услуг в полном объеме и надлежащего качества;
- утверждение регламента деятельности и стандарта качества услуг, предоставляемых потребителю;
- ведение регистрации и учета потребителей, обратившихся за оказанием услуг;
- совершенствование деятельности и развитие спектра услуг в системе социальной интеграции инвалидов.

3.2.1. Выбор исполнителя (поставщика услуг).

В данном разделе перечислены требования к исполнителю, которые необходимо учитывать при составлении документации на проведение конкурса по отбору поставщика услуги.

Исполнитель должен обеспечить:

- предоставление услуг операторами, имеющими квалификацию переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика);
- надежное хранение персональных данных и недопущение их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания, согласно Федеральному закону Российской Федерации от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- подтверждение соответствия используемого оборудования в системе сертификации ГОСТ Р посредством обязательной сертификации или принятия декларации о соответствии (оборудование должно иметь необходимые для данного вида продукции в соответствии с действующими нормативными правовыми актами дополнительные сертификационные документы: гигиеническое заключение, сертификат пожарной безопасности т.д.);

– использование лицензионных и сертифицированных на территории Российской Федерации инструментов разработки программного обеспечения и СУБД.

**Типовой регламент приема обращений
оператором центра обработки вызова региональной диспетчерской службы
по социальному сопровождению инвалидов по слуху**

1. Прием обращений

1.1. ЦОВ принимает от инвалидов по слуху следующие виды обращений:

1.1.1. По факсимильной связи с установлением соединения по телефонному алгоритму.

1.1.2. Посредством коротких текстовых сообщений, адресованных на специальный выделенный номер мобильной сети.

1.1.3. По электронной почте на специально выделенный электронный адрес.

1.1.4. По публичным системам видео обращений и мгновенного обмена сообщениями.

1.2. При обращении по факсимильной связи:

1.2.1. Абонентом отправляется текстовое сообщение, в котором сообщается фамилия, имя, отчество, телефонный номер факса, номер мобильного телефона, адрес электронной почты (если она есть) и конкретное содержание просьбы.

1.2.2. Факсимильное сообщение принимается в автоматическом режиме техническими средствами ЦОВ.

1.2.3. Оператор ЦОВ принимает сообщение к обработке и направляет подтверждение о его принятии посредством отправки на факс абонента факсимильного сообщения, либо короткого текстового сообщения (SMS), если абонентом был указан номер мобильного телефона для связи, либо данный номер присутствует в базе данных РДС.

1.2.4. Оператор ЦОВ заполняет электронную карточку абонента (ЭКА) (основную и необходимую специфическую части) в соответствии с контентом поступившего факсимильного сообщения. При необходимости дополнительный опрос абонента производится посредством коротких текстовых сообщений, либо

факсимильной связи. В ЭКА указывается предпочтительный способ обратной связи с абонентом.

1.2.5. После принятия решения о дальнейших действиях, обеспечивающих исполнение обращения, оператор ЦОВ сообщает об этом абоненту.

1.2.6. После исполнения обращения оператор ЦОВ связывается с абонентом и сообщает о готовности выполненного обращения, завершает вызов для обеспечения готовности к принятию следующего обращения.

1.2.7. Оператор ЦОВ при поступлении от абонента обращения о вызове экстренных оперативных служб полностью протоколирует информационный обмен с абонентом техническими средствами ЦОВ, независимо от вида передаваемой информации.

1.3. При обращении посредством коротких текстовых сообщений:

1.3.1. На специально выделенный мобильный номер РДС отправляется короткое текстовое сообщение (SMS), в котором абонент сообщает конкретное содержание просьбы.

1.3.2. Короткое текстовое сообщение принимается в автоматическом режиме техническими средствами ЦОВ.

1.3.3. Оператор ЦОВ принимает сообщение к обработке и направляет подтверждение принятия запроса посредством короткого текстового сообщения (SMS).

1.3.4. Дальнейшая обработка обращения производится согласно определенному алгоритму в пунктах 1.2.4 - 1.2.7.

1.4. При обращении посредством сообщений электронной почты:

1.4.1. Заявителем отправляется сообщение электронной почты (e-mail), на адрес электронной почты, предусмотренный для обращений в РДС. В данном сообщении абонент сообщает фамилию, имя, отчество, телефонный номер факса, номер мобильного телефона, конкретное содержание просьбы.

1.4.2. Сообщение электронной почты принимается в автоматическом режиме техническими средствами ЦОВ.

1.4.3. Техническими средствами ЦОВ по адресу отправителя сообщения электронной почты определяется источник сообщения, как учетная запись, закрепленная за инвалидом по слуху.

1.4.4. Дальнейшая обработка обращения производится согласно определенному алгоритму в пунктах 1.2.4 - 1.2.7.

1.5. При обращении посредством систем публичной видео связи:

1.5.1. Вызов принимается техническими средствами ЦОВ. По номеру вызывающего абонента определяется источник вызова.

1.5.2. Оператор ЦОВ принимает к обработке ЭКА и удостоверяется во владении абонентом русским жестовым языком.

1.5.3. Оператор ЦОВ производит первичный опрос заявителя на русском жестовом языке и заполняет ЭКА (основную и необходимую специфическую части). В ЭКА указывается предпочтительный способ обратной связи с Заявителем.

1.5.4. Оператор ЦОВ при поступлении от абонента обращения о вызове экстренных оперативных служб полностью протоколирует информационный обмен с абонентом техническими средствами ЦОВ, независимо от вида передаваемой информации.

2. Идентификация

Получив запрос на обработку обращения, оператор ЦОВ проверяет наличие контактных данных абонента в базе и только после этого начинает обрабатывать запрос.

Если абонент не зарегистрирован в базе данных диспетчерской службы для глухих, оператор запрашивает от абонента по факсу, либо по электронной почте копию справки ВТЭК (МСЭ), копию паспорта (первая страница и прописка) для подтверждения инвалидности по слуху. После получения копии справки МСЭ оператор ЦОВ заносит в базу контактные данные абонента для дальнейшего обслуживания.

Оператору ЦОВ необходимо помнить о неразглашении персональных данных и конфиденциальной информации третьим лицам.